

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมต่างๆมีการแข่งขันทางด้านธุรกิจกันมากนอกจากจะมีเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการผลิตแล้ว บุคลากรก็มีส่วนสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนนำพาองค์กรนั้นไปสู่เป้าหมายได้ การให้ความรู้แก่บุคลากรนั้นก็ทำได้หลายวิธี แต่ที่นิยมกันและประสบผลสำเร็จกันมากก็คือการจัดการฝึกอบรม ซึ่งหลักสูตรแต่ละหลักสูตรที่จะนำมาฝึกอบรมให้กับบุคลากรนั้นจะต้องสอดคล้องกับประเภทของธุรกิจ และจะต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไม่ว่าจะเป็นคนหรือเครื่องจักร ส่วนมากผู้ประกอบการและนักบริหารอุตสาหกรรมจำนวนไม่น้อยได้ให้ความสนใจ และเห็นความสำคัญของการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตอุตสาหกรรม หรืออีกนัยหนึ่งคือ การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็น วัตถุดิบ บุคลากร เครื่องจักร เทคโนโลยี เงินทุน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือให้สามารถทำกำไรได้สูงสุด (สมคิด บางโม. 2545 : 13-14)

โครงการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (Total Productive Maintenance) หรือTPM เป็นกิจกรรมการพัฒนาคนให้รู้จักทำงานเป็นทีมและเป็นการบำรุงรักษาในรูปแบบต่างมารวมเข้าด้วยกัน ได้แก่ การบำรุงรักษาเมื่อขัดข้อง การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง การป้องกันการบำรุงรักษา และการบำรุงรักษาทีผล การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบการบำรุงรักษาอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การวัดผล การวางแผน การปฏิบัติการ การปรับปรุง และการป้องกันรวมถึงการจัดฐานข้อมูลในการบำรุงรักษา ซึ่งทุกฝ่ายจะร่วมมือกันปฏิบัติตามหน้าที่ที่มีการแบ่งอย่างชัดเจน โดยมีผู้บริหารให้การสนับสนุนและติดตามอย่างใกล้ชิด วัตถุประสงค์ของการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมจะมุ่งเน้นอยู่ 3 ด้านด้วยกันคืออุบัติเหตุเป็นศูนย์ ของเสียเป็นศูนย์ และความสูญเสียเป็นศูนย์ (ธานี อ่วมอ้อ.2547:3) หลักสูตรการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม เป็นหลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตรหนึ่งซึ่งเป็นที่ทำให้หลายๆองค์กรประสบผลสำเร็จในเชิงธุรกิจมาแล้วทั่วโลก การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม ถือเป็นเครื่องมือการบริหารจัดการแบบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารอุตสาหกรรมขององค์กร โดยเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของทรัพยากรในองค์กรที่สำคัญที่สุดมี 3 ด้าน คือ การพัฒนางาน การพัฒนาคน และการพัฒนาระบบ ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีขีดความสามารถที่สูงขึ้น โดยเฉพาะความสามารถในการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรมานานจนกลายเป็นภาวะปัญหาความสูญเสียเรื้อรัง(Chronic Losses) ซึ่งความสำคัญและประโยชน์ของTPMนี้ได้รับการพิสูจน์มาแล้วมากมายจากความสำเร็จของหลาย

องค์การ โดยเฉพาะในบริษัทที่ถือเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมระดับโลก (World Class Manufacturing) เช่น Toyota Motor, Nippon Steel, Ford, GM, Volvo, Fujitsu, Matsushita และ Unilever เป็นต้น โดยบริษัทเหล่านี้ต่างเรียนรู้ว่าค่าจ้างการลงทุนสูงๆ ในเครื่องจักรอัตโนมัติและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ยังไม่เพียงพอในการยกระดับขีดความสามารถการแข่งขันในตลาดโลกได้ หากผู้ที่ใช้งานขาดการ ใช้งานอย่างถูกต้องและดูแลรักษาอย่างดี เพื่อให้เครื่องจักรเหล่านี้มีการใช้งานได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา(อมรรตน์ สนธิไทย. 2548 : 3-4)

ถึงอย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์การจะจัดทำโครงการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ให้กับบุคลากร ภายในองค์กร แต่การที่จะทราบว่าโครงการหลักสูตรฝึกอบรมที่ได้จัดขึ้นนั้นได้ประสบผลสำเร็จ มากน้อยเพียงใดกับองค์การ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินโครงการฝึกอบรม การประเมิน เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายงานสรุปเพื่อใช้ประกอบการ ตัดสินใจดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. 2526 :26) การประเมินโครงการฝึกอบรมที่ดีนั้นจะต้องประเมินให้ครอบคลุมตั้งแต่ก่อนเริ่มจนถึงสิ้นสุด โครงการไปแล้วระยะเวลาหนึ่งกล่าวคือ การประเมินก่อนเริ่มโครงการ การประเมินระหว่างดำเนิน โครงการ การประเมินผลผลิตของโครงการ และการประเมินผลกระทบของโครงการ แต่การ ประเมินโครงการโดยทั่วไป มักจะมุ่งเน้นประเมินตามวัตถุประสงค์ของโครงการ กล่าวคือ ประเมินโครงการได้ดำเนินตามขั้นตอนหรือไม่ ผลของโครงการได้บรรลุตามเป้าหมายและ วัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นผลของโครงการโดยตรงโดยไม่ได้ประเมินผลอื่นๆ นอกเหนือ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งเป็นผลทางอ้อมหรือผลกระทบ (Impact) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า โครงการทั่ว ไปยังประเมินไม่ถึงผลกระทบของโครงการ(สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2538อ้างในทิวัดต์ มณีโชติ. 2542 : 1)

การประเมินผลกระทบของโครงการมีความสำคัญไม่น้อยกว่าการประเมินส่วนอื่นๆ การ ประเมินผลกระทบ เป็นกระบวนการในการตัดสินคุณค่าของผลของโครงการที่เกิดขึ้นในระยะยาว และเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับผลกระทบนั้นๆ เพื่อใช้ ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ จุดมุ่งหมายที่สำคัญในการประเมินผลกระทบก็เพื่อ ต้องการทราบว่า นอกเหนือจากผลของโครงการที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการโครงการ และ ผลที่เกิดขึ้นทันทีหลังจากโครงการนั้นสิ้นสุดลงแล้ว โครงการดังกล่าวยังมีส่วนก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงบริบทและสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้บ้างหรือไม่ และอย่างไร และนักประเมินผล กระทบส่วนมากนิยมใช้เทคนิคการติดตามผลกันมากในการประเมินผลกระทบ (เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2542 :270)

การประเมินผลกระทบนี้เน้นการใช้ฐานข้อมูลที่กว้างกว่าการประเมินสรุปรวม (Summative Evaluation) จึงทำให้ทราบข้อมูล และเป้าหมายที่กระจ่างกว่า และบ่งบอกถึงคุณค่าที่ แท้จริงของโครงการ ผลกระทบของโครงการอาจจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันกับผลผลิตของโครงการ เรียกว่าผลกระทบทันที (Immediate Impacts) หรือเกิดต่อเนื่องจากผลผลิตของโครงการออกไป

เรียกว่าผลกระทบระยะยาว (Long-term Impacts) การประเมินผลกระทบทันทีที่ต้องประเมินเป็นระยะๆ ตลอดโครงการ การประเมินผลกระทบทันทีที่มีประโยชน์ในการปรับเปลี่ยนการดำเนินโครงการ ถ้าเป็นผลกระทบทางบวกที่เดิมมีได้อยู่ในความคาดหวังจะนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของโครงการในระยะต่อไป ส่วนผลกระทบทันทีที่เป็นทางลบจะเป็นประโยชน์ในการหาทางป้องกัน และแก้ไขมิให้เกิดขึ้นโครงการอีก ส่วนผลกระทบระยะยาวซึ่งประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการไปแล้วระยะเวลาหนึ่งจะมีประโยชน์ในลักษณะเดียวกันกับโครงการอื่นๆ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2538 อ้างในทิวัดต์ มณีโชติ, 2542:1-2)

Rossi และFreeman(1993 อ้างใน สำนักนายกรัฐมนตรื.2545 :48)ได้เสนอรูปแบบการประเมินผลกระทบไว้หลายรูปแบบทั้งรูปแบบที่ศึกษาผลกระทบได้บางส่วนของโครงการ และรูปแบบศึกษาผลกระทบได้ครอบคลุมทั้งโครงการ สำหรับรูปแบบศึกษาผลกระทบบางส่วน ได้แก่ การทดลอง ส่วนรูปแบบที่ศึกษาผลกระทบที่ครอบคลุมทั้งโครงการ ได้แก่ การศึกษาผลก่อนหลังแบบง่าย ๆ การศึกษาตัดขวาง การศึกษาซ้ำ และอนุกรมเวลา เป็นต้น สำหรับ Mohr (1992 อ้างใน ทิวัดต์ มณีโชติ, 2542 :3-4) มีความเห็นว่าผลกระทบของโครงการเกิดขึ้นทั้งต่อเนื่องจากผลผลิตของโครงการ และผลกระทบที่เกิดขึ้นพร้อมๆกับผลผลิตของโครงการ ส่วนที่ต่อเนื่องจากผลผลิตของโครงการเรียกว่า ผลกระทบระยะยาว (Long-term Impacts) ซึ่งประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการและผลกระทบที่เกิดขึ้นพร้อมๆกับผลผลิตของโครงการเรียกว่าผลกระทบทันที(Immediate Impacts)ซึ่งประเมินตลอดทั้งโครงการโดยผลกระทบทันทีจะพิจารณาเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการ กล่าวคือ เป็นผลที่เกิดจากโครงการในส่วนที่นอกเหนือจากผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

ในช่วงระยะเวลาระหว่างดำเนินโครงการของบริษัททีพีไอ คอนกรีต จำกัด มีการประเมินผลของการดำเนินกิจกรรม TPM โดยวิทยากรที่ปรึกษามาตลอด โดยจะประเมินผลของการดำเนินกิจกรรมของแต่ละคณะทำงาน ซึ่งได้แบ่งคณะทำงานออกเป็น 4 คณะทำงานด้วยกัน ประกอบด้วย ศูนย์กลางคณะทำงานกิจกรรม TPM คณะทำงานปรับปรุงเฉพาะเรื่อง คณะทำงานซ่อมบำรุงเครื่องจักร และคณะทำงานซ่อมบำรุงรักษาด้วยตนเอง โดยได้รับคำแนะนำจากวิทยากรที่ปรึกษาในการแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ ตลอดจนวิธีการดำเนินกิจกรรมในขั้นตอนต่อไปตามหลักการของการทำกิจกรรมจนเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการ และผลของการดำเนินกิจกรรม TPM ภายหลังก่อสร้างโครงการ ทำให้พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงความสำคัญของการทำกิจกรรม TPM พนักงานหน่วยผลิตมีความรับผิดชอบในการดูแลรักษาเครื่องจักรด้วยตนเองมากขึ้น โดยสามารถตรวจวัดประสิทธิภาพของเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตได้ ทำให้พนักงานเกิดทักษะในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร เป็นผลให้เครื่องจักรมีประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตมากขึ้น

การประเมินผลกระทบของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมของบริษัททีพีไอ คอนกรีต จำกัด เป็นการประเมินผลที่เกิดกับโครงการที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้วเป็นเวลา 3 ปี ซึ่งต่อเนื่องจากผลของโครงการ และช่วงระยะเวลาดังกล่าวก็แน่ใจว่าได้เกิดผลกระทบกับโครงการฝึกอบรม ในการประเมินผลกระทบจะทำให้ได้ข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ได้รับข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับผลกระทบนั้นๆ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ จุดมุ่งหมายสำคัญในการประเมินผลกระทบก็คือ ต้องการทราบว่า นอกเหนือจากผลของโครงการที่อาจเกิดขึ้น ระหว่างการดำเนิน โครงการ และผลที่เกิดขึ้นทันทีหลังจากโครงการนั้นสิ้นสุดลงแล้ว โครงการดังกล่าวยังมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ผ่านการฝึกอบรมได้บ้างหรือไม่ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์การอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นเป็นอย่างไร การประเมินผลกระทบดังกล่าวจึงถือได้ว่าเป็นสำคัญที่บ่งบอกถึงคุณค่าอย่างแท้จริงของโครงการได้เป็นอย่างดี

สำหรับรูปแบบที่ใช้ในการประเมินผลกระทบของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมของบริษัททีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวความคิดของ Kirkpatrick (1978 อ้างใน สำราญ มีแจ้ง. 2544 :157,163-165; ศิริชัย กาญจนวาสี. 2547: 218-220) ซึ่งประเมินผลกระทบเกี่ยวกับพฤติกรรม(Behavior) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์การ(Result) ส่วนการประเมินปฏิกิริยา(Reaction) และการประเมินการเรียนรู้(Learning) นั้นไม่สามารถนำมาประเมินผลกระทบได้เพราะเป็นการประเมินในระหว่างการดำเนินโครงการซึ่งยังไม่เสร็จสิ้นโครงการ ผลจากการประเมินผลกระทบของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมของบริษัททีพีไอ คอนกรีต จำกัด ทำให้ทราบผลกระทบที่แท้จริงที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ผ่านการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง และยังทำให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์การว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยแค่ไหน ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการไปแล้ว 3 ปี ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรมในองค์การ และยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมการบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมในองค์การในครั้งต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินผลกระทบของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมของบริษัททีพีไอ คอนกรีต จำกัด เกี่ยวกับ

1. พฤติกรรมของผู้ผ่านการฝึกอบรม
2. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์การ

1.3 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบของโครงการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวความคิดของ Kirkpatrick (1978 อ้างใน ศิริชัย กาญจนวาสี. 2547: 218-220)

โดยจะประเมินผลกระทบเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้ผ่านการฝึกอบรม (Behavior) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร (Result)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินผลกระทบโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาวิ
ผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมของบริษัททีพีไอ คอนกรีต จำกัด โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.4.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยการประเมินผลกระทบของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการ
บำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมของบริษัททีพีไอ คอนกรีต จำกัด ระหว่างปีพ.ศ. 2546-2547
จำนวน 52 คน ประกอบด้วย

1. ผู้บริหาร จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการหน่วยผลิต จำนวน 4 คน ผู้จัดการแผนก
ขนส่ง จำนวน 1 คน ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการขนส่ง จำนวน 1 คน ผู้จัดการแผนกติดตั้ง จำนวน 1
คน ผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุง จำนวน 1 คน ผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพ จำนวน 1 คน ผู้จัดการ
แผนกสโตร์ จำนวน 1 คน

2. หัวหน้าช่างเทคนิค จำนวน 4 คน ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยผลิต จำนวน 3 คน และ
หัวหน้าซ่อมบำรุง จำนวน 1 คน

3. ช่างเทคนิคจำนวน 38 คน ประกอบด้วย พนักงานหน่วยผลิตพลโยธิน จำนวน 10 คน
พนักงานหน่วยผลิตจตุจักร จำนวน 10 คน พนักงานหน่วยผลิตนวลจันทร์ จำนวน 9 คน พนักงาน
หน่วยงานซ่อมบำรุง จำนวน 9 คน

1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ผลกระทบของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาวิผลแบบ
ทุกคนมีส่วนร่วมของบริษัททีพีไอ คอนกรีต จำกัด เกี่ยวกับ

1. พฤติกรรมของผู้ผ่านการฝึกอบรม
2. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.โครงการ หมายถึง โครงการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วน
ร่วมของพนักงานบริษัททีพีไอ คอนกรีต จำกัด

2. การประเมินผลกระทบ หมายถึง การประเมินผลที่เกิดต่อเนื่องจากผลของโครงการ
ฝึกอบรมหลักสูตรการบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัททีพีไอ คอนกรีต

จำกัด เมื่อดำเนินโครงการเสร็จสิ้นไปแล้วเป็นเวลา 3 ปี ประกอบด้วยการประเมินพฤติกรรมของผู้ผ่านการฝึกอบรม และการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร ดังนี้

2.1 การประเมินพฤติกรรม หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาวิสัยทัศน์แบบทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการใช้ประโยชน์จากการฝึกอบรม หมายถึง การนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านทฤษฎีมาใช้ในการปฏิบัติงาน การนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติมาใช้ในการปฏิบัติงาน การนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การอธิบายให้เพื่อนร่วมงานได้เห็นประโยชน์ของผลการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และการแนะนำให้เพื่อนร่วมงานทำกิจกรรมตามขั้นตอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.1.2 ด้านทักษะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง การเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การพัฒนาเทคนิคหรือวิธีการทำงานให้ดีขึ้น การดัดแปลงหรือติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การนำวัสดุหรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้ใช้งานมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการทำงาน และความสามารถปรับปรุงเครื่องจักรหรือวิธีการทำงานให้มีความปลอดภัยมากขึ้น

2.1.3 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง คุณลักษณะเกี่ยวกับ การให้ความสำคัญกับงานที่รับผิดชอบเป็นอันดับแรก ความเอาใจใส่ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การทำงานให้เสร็จลุล่วงโดยไม่คำนึงถึงเวลา การเสียสละเวลาส่วนตัวให้กับงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตรงเวลา

2.1.4 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย การปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน การเสนอความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน และการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.2 การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร หมายถึง การประเมินผลที่เกิดขึ้นกับองค์กร อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร การบำรุงรักษาวิสัยทัศน์แบบทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน หมายถึง การลดปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร เกี่ยวกับ การลดความเสียหายที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน การลดความเสียหายที่เกิดจากเครื่องจักร การลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และการลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน

2.2.2 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการบริหารหรือการจัดการในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วย มีการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานให้กับบุคลากรตามความเหมาะสม มีการจัดจำนวนของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานอย่างต่อเนื่อง และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอต่อความต้องการ

2.2.3 ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของการบริหารหรือจัดการในองค์การ ประกอบด้วย มีการกำหนดเป้าหมายหรือแผนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการกำหนดแนวทางหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวในการบริหารงาน และมีการยอมรับจากบุคคลภายนอก

2.2.4 ด้านการลดต้นทุนการผลิต หมายถึง การลดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียหรือค่าใช้จ่ายในองค์การ ประกอบด้วย การใช้วัสดุให้เกิดคุณค่าสูงสุด การร่วมมือร่วมใจ ประหยัดในทุกสิ่งทำให้เกิดต้นทุน อัตราชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาลดลง อัตราของเสียลดลง และการนำเอาวัตถุดิบที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กลับมาใช้

2.2.5 ด้านความปลอดภัย หมายถึง การมีมาตรฐานความปลอดภัย มีระบบเตือนภัย มีความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุ และมีความสามารถในการควบคุมอุบัติภัย

3. ผู้ผ่านการฝึกอบรม หมายถึง ผู้บริหาร หัวหน้าช่างเทคนิค และช่างเทคนิค ของบริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด